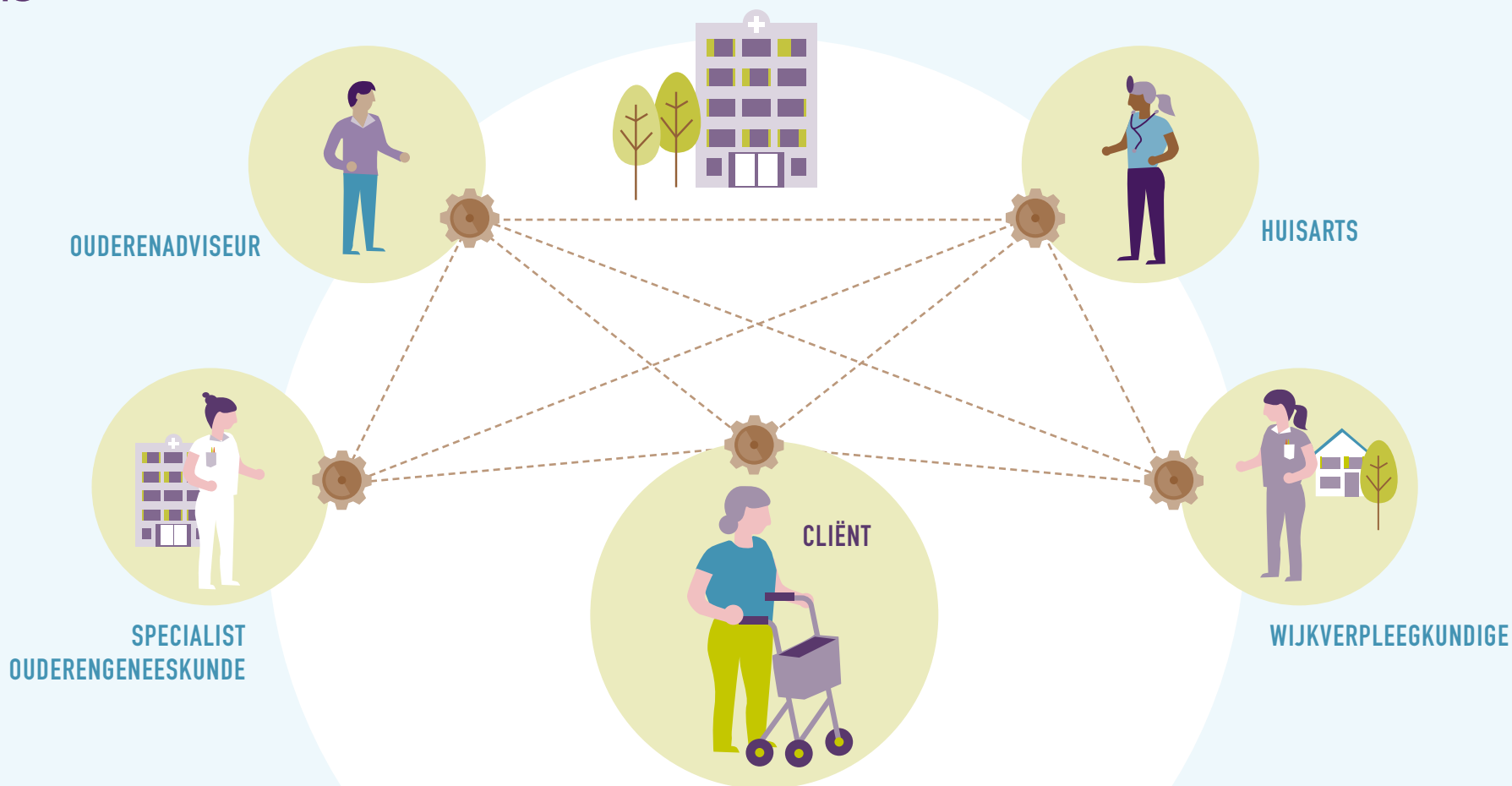


Hoe voorkom je ongeplande ziekenhuisbezoeken?



INLEIDING

SAMENWERKEN

PROACTIEVE ZORGPLANNING

REFLECTEREN



Inleiding

VOORKOMEN VAN ONGEPLANDE ZIEKENHUISBEZOEKEN

Eén op de elf ouderen bezoekt ongepland het ziekenhuis. Deze bezoeken kunnen ongewenste gevolgen hebben zoals stress door pijn, angst en onzekerheid. Daarnaast hebben kwetsbare ouderen na een ziekenhuisopname een verhoogde kans op complicaties, zoals een infectie, ondervoeding, acute verwardheid (delirium) of vallen. Veel van deze complicaties kunnen functionele en/of cognitieve achteruitgang tot gevolg hebben. Het is daarom belangrijk om, waar mogelijk, ongeplande ziekenhuisopnames te voorkomen.

Maar op welke factoren om een ongepland ziekenhuisbezoek te voorkomen heb jij als zorgprofessional invloed?

Aan de hand van een casus en tips uit de praktijk laten we in deze handreiking zien wat jij kunt doen. Ter inspiratie bieden we jou ook een extra kijk-, luister- en leestip.

Deze handreiking is tot stand gekomen in opdracht van de Stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging en is daarom in de eerste instantie bedoeld voor wijkverpleegkundigen. We hanteren daarom de term 'cliënt'. Echter kunnen ook andere professionals, die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning van kwetsbare ouderen, hier praktische tips op doen.

Casus:

Mevrouw De Boer heeft haar huisarts verteld dat zij het belangrijk vindt om tot het einde van haar leven voor zichzelf te kunnen blijven zorgen. Op een dag valt mevrouw De Boer en breekt daarbij haar heup. Haar familie belt de huisartsenpost en mevrouw wordt ingestuurd naar de SEH. Daar adviseert de orthopeed een nieuwe heup te plaatsen. Omdat mevrouw De Boer veel pijn heeft, gaat ze hiermee akkoord. Het revalidatietraject na de operatie gaat erg moeizaam. Mevrouw De Boer wordt volledig afhankelijk van haar dochter en thuiszorg.



Casussen zoals die van mevrouw De Boer komen vaker voor dan dat nodig is. (Lokaal) Samenwerken, Proactieve zorgplanning en Reflecteren kunnen helpen om onnodige en/of vermijdbare ziekenhuisbezoeken, zoals die van mevrouw De Boer, te voorkomen.



Samenwerken

Kijktip

Video: [Domeinoverstijgend samenwerken](#)



Door met andere professionals samen te werken kunnen crisissituaties en vermijdbare ziekenhuisbezoeken mogelijk worden voorkomen.

Stel jezelf de volgende vragen:

- Met welke collega's uit de zorg of het sociale domein hebben mijn cliënten te maken?
- Ken ik deze collega's?
- Hoe werk ik met deze collega's samen? Of: Hoe zou ik met deze collega's willen samenwerken?

1

Ken elkaar en de kwetsbare cliënt

Korte lijnen en samenwerkingsafspraken tussen wijkverpleegkundige, huisarts en specialist ouderengeneeskunde zorgen ervoor dat er snel geschakeld kan worden bij (een verhoogde kans op) een crisissituatie.

Tips

- Herken ouderen die, zoals mevrouw De Boer, extra kwetsbaar zijn. Maak hiervoor gebruik van beschikbare screeningstools.
- Breng in beeld met welke collega's je te maken kunt krijgen ofwel wie er in jouw wijk actief zijn. Gebruik bijvoorbeeld de tool 'Wie is wie'.



2

Communiceer tijdig met elkaar

Geen of slechte communicatie kan tot grote onnodige risicovolle situaties leiden. Goede communicatie verbetert de teamsamenwerking en cliëntveiligheid. Schakel je collega al in een vroeg stadium in; wacht niet tot het moment van escalatie.

Tips

- Bespreek met collega's preventief de cliënten bij wie je mogelijk op (korte) termijn een incident verwacht.
- Gebruik de SBAR methode; SBAR staat voor Situation, Background, Assessment, Recommendation. Het helpt de ander om de ernst van de situatie te kunnen beoordelen. Hierdoor kan snel de juiste actie worden ondernomen om mogelijk een opname te voorkomen.





Proactieve zorgplanning

Luistertip

- [PalliaPodcast: Praten over proactieve zorgplanning](#)

Door tijdig met cliënten in gesprek te gaan over hun wensen en behoeften voor de toekomst, kunnen ongewenste ziekenhuisbezoeken worden voorkomen.

Stel jezelf de volgende vragen:

- Bij welke cliënten verwacht ik dat er op (korte) termijn een incident kan plaatsvinden?
- Weet ik wat de wensen zijn van deze cliënten?
- Weten de naasten en collega's van deze cliënten wat de wensen zijn?



1

Ga het gesprek vroeg aan

Door al in een vroeg stadium een gesprek aan te gaan met kwetsbare mensen en hun naasten over de gewenste zorg en behandeling kun je passende zorg blijven bieden.

Tips

- Stel jezelf de vraag: zou ik verrast zijn als deze cliënt binnen een jaar komt te overlijden? Is het antwoord hierop 'nee', dan is het goed om een gesprek te voeren over de wensen van deze cliënt in de laatste levensfase.
- Schakel de hulp in van een collega, zoals een palliatief verpleegkundige, of raadpleeg één van de beschikbare tools als je het moeilijk vindt om het gesprek te voeren.
- Luister goed. Tijdens het uitvoeren van zorgtaken laat de cliënt soms terloops iets los over zijn of haar wensen. Vraag hierop door of kom er op een rustig moment op terug.

2

Leg de wensen en grenzen vast

Om passende zorg en behandeling te bieden is het belangrijk om de wensen en behoeften van een cliënt vast te leggen.

Tips

- Leg de gewenste zorg en behandeling op een eenduidige en gestructureerde manier vast. Hiermee vergroot je de herkenbaarheid en vindbaarheid voor andere zorgverleners; ook in acute situaties.
- Wees je ervan bewust dat het kiezen voor niet behandelen (de grenzen), zoals mevrouw De Boer had gewild, ook een keuze is die moet worden vastgelegd.

3

Communiceer over de wensen en grenzen

Om ongewenste ziekenhuisbezoeken of ongewenste behandelingen in acute spoedsituaties te voorkomen is het belangrijk om betrokken zorgverleners en de naasten te laten weten wat de zorg- en behandelwensen zijn van de cliënt.

Tips

- Maak van het bespreken van wensen en grenzen een standaard agendapunt, bijvoorbeeld tijdens een multidisciplinair overleg.
- Maak de wensen van de client zo concreet mogelijk voor de familie en naasten: wat moeten zij wel doen in het geval van een crisissituatie, en wat niet.



Reflecteren

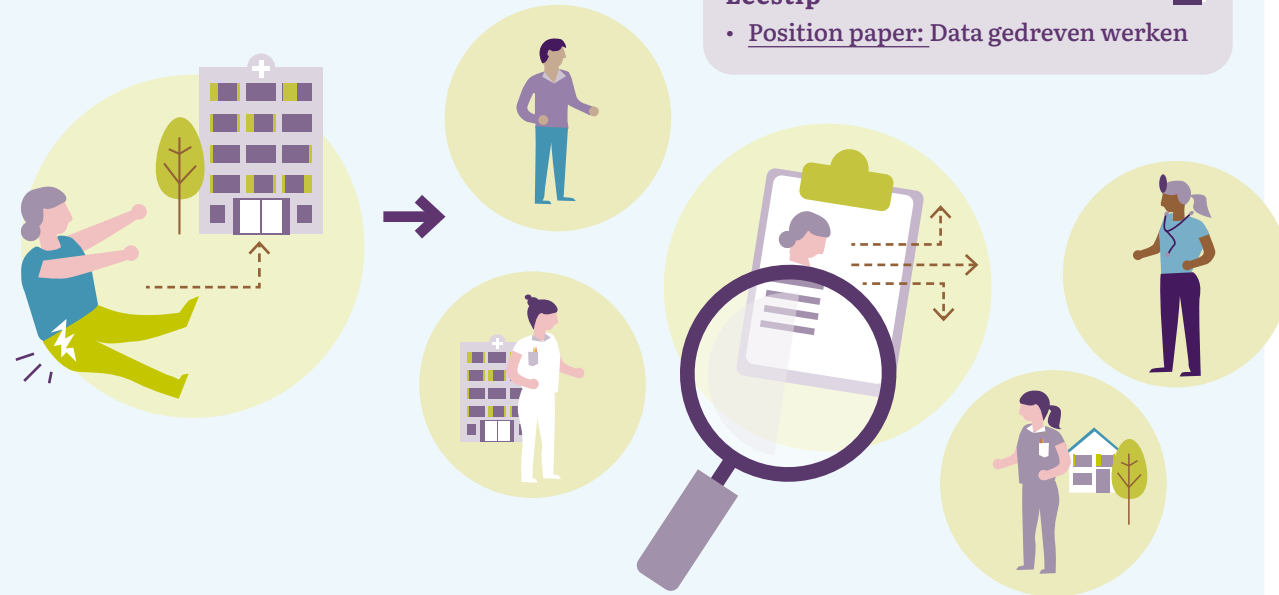
Leestip

- [Position paper](#): Data gedreven werken

Door regelmatig te reflecteren op incidenten en het (eigen) handelen kunnen vermijdbare ziekenhuisbezoeken worden voorkomen.

Stel jezelf en jouw collega's de volgende vragen:

- Wat ging er goed en wat kan beter?
- Wat is daarvoor nodig?
- Wie zijn daarvoor nodig?



1

Reflecteren op eigen handelen

Veel zorgprofessionals werken één op één met hun cliënten, en krijgen daarom geen directe feedback van een collega. Om jezelf als professional te blijven ontwikkelen is reflecteren op eigen handelen essentieel. Dit kan op een laagdrempelige manier.

Tips

Is jouw cliënt ongepland opgenomen in het ziekenhuis?

- Neem contact op met de cliënt na ontslag uit het ziekenhuis. Hiermee laat je jouw betrokkenheid zien. En wellicht ontdek jij op die manier wat jij (en/of anderen) anders had kunnen doen om de opname te voorkomen.
- Vraag een collega om samen met jou na te gaan wat jij anders had kunnen doen.

2

Reflecteren op incidenten

Bij de zorg voor kwetsbare ouderen zijn meestal meerdere zorgprofessionals betrokken. Wanneer er een incident plaatsvindt, zoals een ongeplande ziekenhuisopname, is het belangrijk om hier met alle betrokkenen kritisch naar te kijken.

Tips

- Gebruik een [PRISMA analyse](#) om het incident, zoals bijvoorbeeld de ongewenste behandeling van mevrouw De Boer, te analyseren. De analyse biedt aanknopingspunten om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- Deel de geleerde lessen breed in de organisatie en eventueel jouw zorgnetwerk.

3

Reflecteren op basis van data

In de zorg wordt data steeds vaker gebruikt om te reflecteren en leren.

Tips

- Gebruik indicatoren, zoals '[Ongeplande ziekenhuisopnames](#)' om periodiek het gesprek te voeren over kwaliteit.
- Wees je bewust van de beperkingen van data. Staar je niet blind op de cijfers.
- Stel de volgende vragen:
 - Wat kan het aantal ongeplande ziekenhuisopnames verklaren?
 - Welk type opnames, (on)vermijdbaar, (on)gewenst, (on)nodig, zien we vaak?



Achtergrond informatie

Tussen april en juli 2023 heeft Vilans, in opdracht van de Stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging, onderzoek gedaan naar beïnvloedbare factoren rondom ongeplande ziekenhuisopnames van kwetsbare ouderen. De inzichten in deze handreiking komen voort uit gesprekken met zorgverleners uit de zorgketen.

Omdat er steeds meer cliënten in de wijk langer thuis willen wonen en complexe zorgvragen hebben, is in 2018 het Kwaliteitskader Wijkverpleging opgesteld. Doel hiervan is meer eenheid én een hogere kwaliteit van zorg. Het Kwaliteitskader Wijkverpleging geldt voor alle zorgprofessionals in de wijk en heeft als belangrijkste uitgangspunt dat er ruimte moet zijn voor leren en verbeteren om te werken aan kwaliteit. Indicatoren kunnen hierbij helpen. Kwaliteitsindicatoren weerspiegelen wat er onder goede zorg (en ondersteuning) wordt verstaan en kunnen aanknopingspunten bieden voor het opstellen van verbeterdoelen.

Sinds 2021 ontvangen thuiszorgorganisaties via de portal van Mediquest data over de indicatoren ongeplande ziekenhuisbezoeken. De resultaten zijn gebaseerd op declaratiedata van Vektis, zorgorganisaties hoeven zelf dus niets aan te leveren. De data wordt elk kwartaal vernieuwd.

De indicatorenset Ongeplande Ziekenhuisbezoeken bestaat uit twee uitkomstindicatoren:

1. Ongeplande Ziekenhuisopnames

Het percentage cliënten met wijkverpleging dat een ongeplande ziekenhuisopname heeft gehad *

2. Spoedeisende hulp (SEH)-bezoeken

Het percentage cliënten met wijkverpleging dat de SEH heeft bezocht *

Meer weten?

Bekijk het rapport 'Samen aan de knoppen draaien! Het vermijden van ongeplande ziekenhuisbezoeken door kwetsbare ouderen'.

**3 maanden na de start tot 3 maanden na de stop van wijkverpleging*

Colofon

Versie oktober 2023

Deze publicatie is ontwikkeld door Vilans, de kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning.

Auteurs

Sara Ulita en Cynthia Hofman

Vormgeving

Taluut

Met dank aan

Fem Groen, Astrid Jacobs, Minke Nieuwboer, Tim olde Hartman, Marieke Perry, Yara Peters, Yvonne Schoon, Stella Thissen, Vincent Vanneste, Carlien de Witte, onze collega's van Mediquest, FACIT en ARGO, en andere warme contacten.

Contact

C.Hofman@vilans.nl

www.vilans.nl



Vilans, kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning

Postbus 8228
3503 RE Utrecht
Churchillaan 11
3527 GV Utrecht

T 0031 (0)30 789 23 00
F 0031 (0)30 789 25 99

info@vilans.nl

www.vilans.nl

Twitter (#VilansNL) / LinkedIn / Facebook @vilans.nl

Stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging:

